National Library of Canada
Bibliothèque nationale du Canada

LIBRARIES FOR ALL

Guidelines for Library Services for Disabled Canadians

OTTAWA
1989

89-04859/

Canadian Cataloguing in Publication Data

Main entry under title:

Libraries for all

Text in English and French with French text on inverted pages.
Title on added t.p.: Des bibliothèques pour tous.
Includes bibliographical references.
DSS cat. no. SN3-244/1989
ISBN 0-660-54771-6

1. Libraries and the handicapped--Canada--Handbooks, manuals, etc. 2. Libraries and the handicapped--Handbooks, manuals, etc. I. National Library of Canada. II. Title: Bibliothèques pour tous. III. Title: Guidelines for library services for disabled Canadians.

Z711.92.H3L43 1989 027.6'63'0971 C89-090079-5E

© Minister of Supply and Services Canada 1989

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9
Catalogue N°. SN3 - 244 / 1989
ISBN 0-660-54771-6

CONTENTS

	PAGE
Acknowledgements	iii
Introduction	v
Objectives	
° Why Guidelines Are Needed	1
° Libraries Mission	1
Terminology	2
Some Reasons for Lack of Equitable Services	
° Planning	3
° Resources	3
° Services	3
° Facilities	3
° Staff	3
What Can Libraries Do?	
° Planning	4
° Resources	4
° Services	4
° Facilities	4
° Staff	5
Major Types of Disabilities	
° Physical Disability	6
° Hearing Disability	6
° Mental Disability	6
° Visual Disability	6
° Speech Disability	6
Guidelines for Library Staff Serving Persons With Disabilities	
° Physical Disability	7
° Hearing Disability	7
° Mental Disability	7
° Visual Disability	7
° Speech Disability	7
Community Relations and Public Awareness	8
Checklist for Evaluation	9
Information Sources	11

ACKNOWLEDGEMENTS

These guidelines have been prepared with the advice and assistance of the Advisory Group on National Library Services for Disabled Persons, and the Canadian Library Association Interest Group on Library Services for Persons with Disabilities. The work of the Saskatchewan Task Force on Library Services for People with Disabilities, and le Comité des services d'information et de communication offerts aux personnes handicapées, âgées ou en institution of l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), has been of great assistance in the production of this publication. The research and conceptual work by Françoise Hébert in drafting the initial guidelines is also gratefully acknowledged.

INTRODUCTION

The Canadian Charter of Rights and Freedoms states that no one should be discriminated against on the basis of disability. Every Canadian has the right of access to services provided by libraries. This document, *Libraries for All*, describes what libraries across Canada can do to make their services accessible to their disabled patrons.

The guidelines not only cover measures libraries should take in areas such as planning, resources, services, facilities and staffing, they also discuss certain disabilities and what libraries should do to provide services to people who have those disabilities. A checklist for evaluation is included, to enable libraries to identify areas that need attention. More detailed information concerning, for example, relevant federal/provincial/territorial legislation, a statistical overview, library networks and interlibrary loan policies, examples of collections access policies, a selected list of technical aids and resources, and relevant reference and information material, will be included in *Handbook of Library Services for Disabled Persons* (Ottawa: National Library of Canada, 1985-).

The following points summarize the details for action that have been suggested in the text:

1. Incorporate library services for disabled persons in your library's mission statement, collections and programs.

2. Adapt existing library services and programs to accommodate the needs of disabled patrons.

3. Involve disabled persons on your library board and committees in the planning and design of library services for the entire community.

4. Promote and develop working relationships with other organizations concerned with services to disabled persons.

5. Arrange for a professional and user evaluation of your library's facilities, and implement plans for a barrier-free environment.

6. Provide access to library collections by purchasing or borrowing on interlibrary loan items in formats required by disabled users.

7. Provide training on serving disabled persons to your staff, and develop an ongoing process for monitoring future improvements.

8. Publicize information within your community about library services and materials available for disabled persons.

OBJECTIVES

Why Guidelines Are Needed

The design of library buildings and library services often imposes unintended barriers to disabled persons. Where barriers prevent their right of access to library services from being recognized and accommodated, measures must be undertaken to remedy the situation. These guidelines have been developed to assist librarians in understanding the needs of disabled persons, recognizing barriers that obstruct access to the full range of library services, and making appropriate changes to their current facilities and programs.

Disabled persons have the same information needs as other people. These needs reflect the usual factors of age, education and environment rather than the factor of disability. For example, disabled children attending local schools with other children need the same textbooks as their classmates. College and university students, whether disabled or not, have the same curriculum and the same research requirements, and need to use the same broad range of information materials. Disabled adults in the labour force, like their colleagues, require up-to-date information about the latest developments in their areas of expertise. Disabled persons of all ages, like other members of Canadian society, use public libraries to obtain information for many purposes and interests, such as reading for pleasure or self-development.

Libraries' Mission

Libraries attempt to meet the information needs of their communities. Their collections and services should be available to everyone. Disabled persons are part of every library's clientele, and a library's programs should reflect its commitment to serve everyone equitably.

The Canadian Charter of Rights and Freedoms prohibits discrimination on the basis of disability. Libraries, therefore, should determine that their facilities, collections and services do not present barriers insurmountable to disabled persons. A library that has made an effort to provide appropriate signs, wheelchair access, glare-free lighting, and attractive listening and special equipment areas, has considered and planned for the needs of each user. As well, a library that has created "special" services and programs for disabled users should ensure that these users also have complete access to the library's other services and programs. Library staff should ensure that libraries are places where disabled individuals are welcomed, and treated with the consideration, dignity and respect to which all patrons are entitled, and library staff should also accommodate the needs of disabled persons within the whole spectrum of services provided by their library.

TERMINOLOGY

In 1980, the World Health Organization (WHO) published *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*. The House of Commons Special Committee on the Disabled and the Handicapped accepted the WHO terminology in its report, *Obstacles*, as has the National Library of Canada for its own programs.

IMPAIRMENT is a generic term that embraces any disturbance or interference with the normal structure and functioning of the body, including mental function. Blindness, for example, is a visual impairment, and quadriplegia is a motor impairment. In principle, impairment reflects disturbances at the level of the organ.

DISABILITY is the loss or reduction of functional ability and activity that is consequent upon impairment. Blindness, for example, reduces or eliminates a person's ability to read print. Quadriplegia reduces a person's ability to hold a book or turn its pages.

HANDICAP is the disadvantage that is consequent upon impairment and disability. It represents the social and environmental consequence to the individual, stemming from impairment and disability. Blind persons are handicapped by the fact that much information is available in printed books, which they cannot see to read. Their handicap can be overcome if books are recorded on tape, or printed in braille, or read out loud. Quadriplegic persons may be handicapped by physical barriers which prevent their entering a library, or reaching books stored on high shelves, or by their inability to turn pages. The handicap can be overcome by access ramps, low shelves, and automatic page-turners.

SOME REASONS FOR LACK OF EQUITABLE SERVICES

Libraries may not extend the full range of their services to their disabled patrons for a number of reasons. These are summarized under the following areas of library operations:

Planning
- Lack of information and awareness about the disabled community and their information needs;
- Lack of formal and informal networks and cooperative planning among libraries, disability organizations and government agencies at municipal, provincial and federal levels that serve disabled individuals;
- Lack of consultation with local user groups and experts who work with the disabled community;
- Other priorities.

Resources
- Increasing operational costs and the shrinking dollar;
- Lack of awareness about other resources available through other libraries or disability organizations.

Services
- Lack of awareness about technical aids;
- Lack of alternate format materials;
- Lack of information on interlibrary loan procedures;
- Lack of coordination among service providers;
- Necessity of some disabled persons to rely on others to obtain library services.

Facilities
- Existing buildings not equipped to provide access;
- Lack of knowledge and resources to provide physical access.

Staff
- Lack of awareness of the needs of disabled persons;
- Lack of time and training;
- Attitudinal or other barriers;
- Other priorities.

WHAT CAN LIBRARIES DO?

Libraries should ensure that the needs of disabled persons are integrated into the services provided to all their patrons.

The following guidelines deal with overall measures for ensuring these equitable services.

Planning

- Ensure ongoing analysis of community needs, evaluation of goals and achievements, and identification of areas of inadequacy;
- Develop and promote working relationships with local agencies and groups that provide services to disabled persons, and use their expertise when planning and implementing programs;
- Set goals for improved accessibility, and make a resource commitment to achieve certain standards;
- Appoint disabled persons to library advisory committees and boards to ensure that the needs of disabled persons are integrated into the overall planning of library services.

Resources

- Examine operational budgets and assess percentages spent on improving accessibility of library services for disabled persons;
- Reallocate funds, where necessary, to achieve equity;
- Identify one-time projects (e.g., five-year plan for collection building or facilities improvement) and allocate funds accordingly;
- Seek funding from other sources/ agencies for specific purposes, e.g., acquisition of expensive equipment or alternate format materials;
- Seek alternatives to extend services, e.g., use of volunteers in reading;
- Provide funding for attendance of professional conferences, trade shows, and advisory groups which deal with services to disabled persons.

Services

- Ensure that there are alternate options for service delivery, e.g., volunteer readers, outreach services for patrons who cannot come to the library;
- Develop and promote the availability of collections of alternate format materials for disabled users (e.g., large-print books, captioned videos, print-braille) through meetings, brochures, and public service announcements on radio and television and in community newspapers;
- Purchase and promote the availability of technical aids, e.g., Telecommunications Device for the Deaf (TDD), magnifying lenses, Kurzweil Reading Machine;
- Participate in networks of local, provincial, regional, national and international libraries and institutions to ensure availability of alternate format materials through interlibrary loan and cooperative programs;
- Maintain in-house information files on disabling conditions and agencies that provide services to disabled persons;
- Train staff in the use of alternate format materials and equipment within the library;
- Adapt programs to integrate special needs of patrons, e.g., signed children's programs, talking books for discussion groups;
- Work with other libraries and organizations to eliminate unnecessary duplication of services, e.g., technical aids.

Facilities

- Use the National Library's publication *The Accessible Canadian Library: A Planning Workbook*

for a Barrier-Free Environment to assess the accessibility of facilities and services;
- Develop a long-term plan for total accessibility;
- Make necessary adaptations immediately to ensure that premises are at least partially accessible, e.g., install ramps;
- Do an inventory of special equipment, and plan for additional purchases as required;
- Develop mechanisms to ensure feedback from users and experts to improve accessibility.

Staff
- Assign responsibility for coordinating services for disabled users to a staff member;
- Give training sessions to increase staff awareness and expertise in dealing with patrons who have disabilities;
- Employ disabled persons;
- Create ongoing mechanisms to evaluate service delivery, and adapt staff training and orientation accordingly.

MAJOR TYPES OF DISABILITIES

In this section five major categories of disabilities are defined: hearing, visual, speech, physical and mental. These disabilities may limit the ability to communicate, sometimes resulting in poorly developed language skills. These disabilities may also cause difficulty in social interaction, and create misunderstandings about the intelligence level of disabled people.

Physical Disability
"Physical disability" is a physical limitation that restricts a person's mobility or agility. This may be a temporary condition, such as recovery from illness or surgery, broken limbs, or pregnancy; or a permanent condition, such as heart disease, arthritis, or spinal cord injury.

Hearing Disability
"Deafness" is the inability to hear well enough to understand human speech. "Hard of hearing" means that the individual has functional residual hearing which can be improved by the use of a hearing aid.

Mental Disability
"Mental disability" encompasses three categories of disability: developmental delay, emotional and psychiatric disability, and learning disabilities. Persons who are developmentally delayed mature at a below-average rate, and experience difficulty in learning and social adjustment. Difficulties may occur in learning communication, social, academic and vocational skills. Emotional and psychiatric disability describes a condition which is associated with an impairment of one or more areas of functioning, such as social behaviour, rational thinking, feeling or judgement. These disabilities can be a temporary or a permanent state, and symptoms and types can vary from individual to individual. Learning disability arises from conditions such as dyslexia. People with learning disabilities have intellectual ability, but perceptual problems cause difficulties in learning.

Visual Disability
"Visual disability" is the inability to see well enough to read conventional print.

Speech Disability
"Speech disability" exists when an individual's speech causes others to focus on the sound of the words rather than their content.

GUIDELINES FOR LIBRARY STAFF SERVING PERSONS WITH DISABILITIES

The following suggestions are directed to library staff members who serve patrons with particular disabilities.

Physical Disability

- Renovate to improve accessibility of buildings;
- Purchase and/or position furniture and equipment to improve accessibility (the National Library's handbook *The Accessible Canadian Library* provides practical information);
- Provide technical aids which would be useful to patrons of the library, e.g., bookholders, reading stands, page-turners, magnifiers.

Hearing Disability

- Speak clearly and slowly;
- Use gestures, sign language, writing, finger spelling;
- Arrange for visual display of information, e.g., photographs, pictures, captioned or signed films, videos and television, signed storytelling;
- Use and provide access to technical aids, such as the Telecommunications Device for the Deaf (TDD), Assistive Learning Devices and Systems (ALDS), and amplified listening systems;
- Develop literacy, adult basic education and language skill development programs and resources;
- Provide high-interest low-vocabulary materials.

Mental Disability

- Provide alternate resources, e.g., nonprint and manipulative materials such as pictures, audio cassettes, records, games, toys, objects, films, art, music, computers;
- Use easy-reading materials, e.g., picture books, well-illustrated fiction and nonfiction for every age group, reference books with low reading level, high-interest low-vocabulary materials, basic literacy materials, books with brief text;
- Ensure availability of alternate format materials, e.g., large-print books and talking books to help a person who is learning to read to follow a printed page while hearing the words;
- Assist disabled patrons in finding and using resources.

Visual Disability

- Provide alternate format materials, e.g., large-print books, braille, talking books, tactile materials;
- Provide special equipment, e.g., magnifiers and cassette recorders;
- Use volunteers for reading, especially current information material;
- Use large clear signs.

Speech Disability

- Focus on what is said, not on how it sounds or on what communication, device is used;
- Use alternate forms of communication, such as writing, sign language, pictures, symbols, communication boards, and microcomputer systems;
- Encourage use of talking books by children with speech disabilities to provide speech models.

Attitudes change structures, and knowledge changes attitudes. Libraries should play an important role in changing attitudes towards disabled persons. To reiterate, libraries should:

- Provide basic information about disabilities;
- Promote barrier-free access to library buildings, collections and services;
- Promote programs that benefit everyone, including disabled persons, e.g., readings, storytellings;
- Publicize information on available technical aids and devices which enable disabled patrons to use libraries;
- Provide information about library materials in alternate formats to reach target user groups;
- Create ongoing communication with social agencies that provide services to the disabled population.

CHECKLIST FOR EVALUATION

Do you have...

- a stated goal of providing equitable service to all patrons?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- guidelines for developing library services for people with disabilities?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- a list of objectives/commitments to be met within a certain period of time to achieve your stated goal?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- disabled persons on your library board and advisory committees?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- a list of other agencies working with disabled persons?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- working relationships with such agencies in planning library services and programs?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- a barrier-free environment?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- a financial plan to meet your goal of accessibility?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- a list of available funding sources?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- a range of low-cost alternatives (e.g., volunteers, collaboration with other social agencies) for making library services available to disabled persons?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- collections of materials that would meet the needs of users with special requirements, e.g., large-print books, talking books, braille?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- special equipment available, e.g., TDDs, print enlargers, talking book machines?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- an awareness of interlibrary loan policies that permit access to alternate format materials?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- regular programs that integrate the needs of disabled people, e.g., readings, discussion groups?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- specific programs of particular interest to disabled persons, e.g., training in the use of special equipment?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- training sessions for staff members that enable them to provide appropriate services to all patrons?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- staff members designated to coordinate services for disabled persons?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- an evaluation process to assess adequacy of staff training?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- disabled persons on staff?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- outreach and information campaigns to publicize your services to people with disabilities?

yes ☐ no ☐ planned ☐

- library publicity material available in alternate formats, e.g., library brochure in large print, library-orientation information on cassette?

yes ☐ no ☐ planned ☐

INFORMATION SOURCES

American Library Association. Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped, 1984.* Chicago: American Library Association, 1984.

American Library Association. Reference and Adult Services Division. Library Services to an Aging Population Committee. *Guidelines for Library Service to Older Adults.* Chicago: American Library Association, 1987.

Canada. Department of the Secretary of State. Social Trends Analysis Directorate. *Profile of Disabled Persons in Canada.* Ottawa: Secretary of State, 1986.

National Library of Canada. *Handbook of Library Services for Disabled Canadians.* Ottawa: National Library of Canada, 1985-

New York. State Senate. Select Committee on the Disabled. *Coming to Terms with Disabilities: A Compilation of Vocabulary Relating to Visible and Non-Visible Disabilities.* Albany: The Committee, 1986.

Saskatchewan. Task Force on Library Services for People with Disabilities. Base Document -- Desirable Future [draft]. Prepared November 1986; revised February 1987 and July 1987.

Scott, Wendy. *The Accessible Canadian Library: A Planning Workbook for a Barrier-Free Environment.* Ottawa: National Library of Canada, 1986.

World Health Organization. *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps: A Manual of Classification Relating to the Consequences of Disease.* Geneva: World Health Organization, 1980.

Bibliothèque nationale du Canada
National Library of Canada

DES BIBLIOTHÈQUES POUR TOUS
Lignes directrices pour les services de bibliothèque offerts aux Canadiens handicapés

OTTAWA
1989

Données de catalogage avant publication (Canada)

Vedette principale au titre:

Des bibliothèques pour tous

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. additionnelle: Libraries for all.
Comprend des références bibliographiques.
Cat. MAS no SN3-244/1989
ISBN 0-660-54771-6

1. Bibliothèques et handicapés--Canada--Guides, manuels, etc. 2. Bibliothèques et handicapés--Guides, manuels, etc. I. Bibliothèque nationale du Canada. II. Titre: Libraries for all. III. Titre: Lignes directrices pour les services de bibliothèque offerts aux Canadiens handicapés.

Z711.92.H3L43 1989 027.6'63'0971 C89-090079-5F

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1989

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa, (Canada) K1A 0S9
N° de catalogue: SN3-244 / 1989
ISBN 0-660-54771-6

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Remerciements	iii
Introduction	v
Objectifs	
° Le pourquoi de lignes directrices	1
° La mission des bibliothèques	1
Terminologie	2
Quelques raisons à l'absence de services équitables	
° Planification	3
° Ressources	3
° Services	3
° Installations	3
° Personnel	3
Que peuvent faire les bibliothèques?	
° Planification	4
° Ressources	4
° Services	4
° Installations	5
° Personnel	5
Grands types d'incapacités	
° Incapacité physique	6
° Incapacité auditive	6
° Incapacité mentale	6
° Incapacité visuelle	6
° Incapacité d'élocution	6
Lignes directrices à l'intention du personnel de bibliothèque servant les personnes atteintes d'une incapacité	
° Incapacité physique	7
° Incapacité auditive	7
° Incapacité mentale	7
° Incapacité visuelle	7
° Incapacité d'élocution	7
Relations avec la collectivité et sensibilisation du public	8
Questionnaire d'orientation	9
Sources de renseignements	11

REMERCIEMENTS

Nous avons établi ces lignes directrices en nous faisant aider et conseiller par le Groupe consultatif sur les services de la Bibliothèque nationale offerts aux handicapés, et par le Canadian Library Association Interest Group on Library Services for Persons with Disabilities. Les travaux de la Saskatchewan Task Force on Library Services for People with Disabilities, et ceux du Comité des services d'information et de communication offerts aux personnes handicapées, âgées ou en institution de l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED) nous ont également été d'un précieux secours pour produire cette publication.

Nous remercions aussi Françoise Hébert qui a rédigé la version préliminaire de ces lignes directrices pour ses recherches et son travail conceptuel.

INTRODUCTION

La Charte canadienne des droits et libertés stipule que nul ne doit être l'objet de discrimination pour des raisons d'incapacité. Tout Canadien est en droit de pouvoir profiter des services assurés par les bibliothèques. Le présent document, *Des bibliothèques pour tous*, expose comment les bibliothèques partout au Canada peuvent mettre leurs services à la portée des clients frappés d'une incapacité.

Ce document ne traite pas seulement des mesures que les bibliothèques doivent adopter dans des domaines comme la planification, les ressources, les services, les installations et le personnel; il examine également certaines incapacités et le genre de services qui devraient être assurés aux personnes qui en sont atteintes. Les bibliothèques trouveront un questionnaire d'orientation qui les aidera à cerner les domaines où se concentrer. Le *Manuel des services de bibliothèque pour les Canadiens handicapés* (Ottawa: Bibliothèque nationale du Canada, 1985-) leur fournira également de plus amples renseignements sur les sujets suivants: lois fédérales, provinciales et territoriales applicables, aperçu des statistiques, réseaux de bibliothèques, politiques régissant le prêt entre bibliothèques, exemples de politiques d'accès aux collections, répertoire des aides et ressources techniques, ouvrages de référence et sources d'information.

Voici une récapitulation des actions détaillées qui ont été recommandées:

1. Faire des services aux personnes handicapées une partie intégrante de la déclaration de mission, des programmes et des collections de votre bibliothèque.

2. Adapter les services et les programmes de votre bibliothèque pour qu'ils fassent place aux besoins de vos clients handicapés.

3. Associer les personnes handicapées au travail du conseil et des comités de votre bibliothèque pour qu'elles aident à concevoir et planifier les services pour l'ensemble de la collectivité.

4. Favoriser et développer les relations de travail avec les autres organisations qui s'occupent des services aux personnes handicapées.

5. Organiser une évaluation de vos installations par des professionnels et des usagers, et exécuter des plans d'aménagement pour assurer aux handicapés un accès libre de tout obstacle.

6. Donner accès aux collections en achetant ou empruntant les documents sur les supports qu'exigent vos clients handicapés.

7. Former votre personnel au service des personnes handicapées, et mettre sur pied un système pour surveiller les progrès.

8. Faire connaître dans votre collectivité les services et les documents mis à la disposition des personnes handicapées.

OBJECTIFS

Le pourquoi de lignes directrices

De la façon dont on conçoit bâtiments et services de bibliothèque, on érige souvent sans le vouloir des obstacles pour les personnes handicapées. Quand ces obstacles empêchent de reconnaître et de prendre en considération leurs droits à profiter des services de bibliothèque, il faut intervenir de façon à remédier à la situation. Ces lignes directrices ont été élaborées afin d'aider les bibliothécaires à saisir les besoins des handicapés, à se rendre compte des obstacles qui les empêchent de profiter de toute la gamme des services, et à apporter les modifications appropriées aux installations et programmes.

Les personnes handicapées ont les mêmes besoins d'information que les autres. Ces besoins reflètent les facteurs habituels tels que l'âge, l'instruction, le milieu, plutôt que l'incapacité. Par exemple, les enfants handicapés qui fréquentent les écoles avec d'autres enfants ont besoin des mêmes manuels scolaires que leurs camarades de classe. Collégiens et étudiants, handicapés ou non, doivent participer au même programme d'études, mener les mêmes recherches, et pouvoir consulter le même large éventail de documents d'information. Les adultes handicapés qui travaillent ont besoin, tout comme leurs collègues, de se tenir à jour des derniers développements dans leur discipline. Des handicapés de tous âges utilisent comme les autres membres de la société canadienne les bibliothèques publiques pour obtenir des renseignements propres à satisfaire plusieurs besoins et intérêts, tels que la lecture et le développement personnel.

La mission des bibliothèques

Les bibliothèques essaient de répondre aux besoins d'information de leurs collectivités. Elles devraient mettre leurs services et leurs collections à la portée de tous les membres. Les handicapés font partie de leur clientèle, et elles devraient démontrer dans leurs programmes une volonté d'offrir à tous un service équitable.

La Charte canadienne des droits et libertés interdit la discrimination pour des raisons d'incapacité. Les bibliothèques devraient donc s'assurer que leurs installations, leurs services et leurs collections ne présentent aucun obstacle insurmontable pour les handicapés. Une bibliothèque qui s'efforce de placer des écriteaux convenables, des rampes pour fauteuils roulants, des éclairages non réfléchissants, d'aménager d'agréables installations d'écoute ou à usage spécial, tient compte des besoins de chaque utilisateur et s'arrange pour y répondre. Une bibliothèque qui met en place des services et des programmes "spéciaux" pour ses clients handicapés devrait aussi veiller à ce qu'ils aient accès à tous ses autres services et programmes. Le personnel devrait s'assurer que la bibliothèque accueille bien les clients handicapés, en les traitant avec la considération, le respect et la dignité dus à tous; il devrait également faire place à leurs besoins dans toute la gamme des services offerts par leur établissement.

En 1980, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a publié la *Classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps.* Le Comité spécial de la Chambre des communes concernant les invalides et les handicapés a adopté la terminologie de l'OMS dans son rapport *Obstacles*, et la Bibliothèque nationale du Canada a fait de même dans ses programmes[1].

La DÉFICIENCE est une perte, une malformation ou une anomalie d'un organe, d'une structure ou d'une fonction mentale, psychologique, physiologique ou anatomique. Ainsi la cécité est-elle une déficience visuelle, et la quadriplégie une déficience motrice. La déficience traduit en principe des troubles au niveau de l'organe.

L'INCAPACITÉ est toute réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité de façon normale. La cécité diminue ou enlève la faculté de lire, la quadriplégie celle de tenir un livre ou d'en tourner les pages.

Le HANDICAP est un désavantage social, qui résulte d'une déficience ou d'une incapacité et limite ou interdit l'accomplissement des rôles sociaux de la personne. C'est en quelque sorte la socialisation des conséquences de la déficience subie. Les personnes aveugles sont handicapées par le fait qu'une bonne partie de l'information disponible se trouve dans des ouvrages imprimés, qu'elles sont incapables de lire. Elles peuvent surmonter ce handicap si le livre est enregistré sur bande, écrit en braille, ou lu à haute voix. La personne quadriplégique risque d'être handicapée par des obstacles physiques qui l'empêcheront de pénétrer dans une bibliothèque ou d'atteindre des ouvrages sur les étagères, ou bien par le fait de ne pouvoir tourner les pages. Des rampes d'accès, des étagères à faible hauteur et des tourneurs de pages lui permettront de vaincre ce handicap.

[1]Le traducteur a utilisé les définitions du *Thésaurus: personne handicapée*, préparé par l'Office des personnes handicapées du Québec, lequel prend comme point de départ la classification des déficiences, incapacités et handicaps proposée par l'Organisation mondiale de la santé.

QUELQUES RAISONS À L'ABSENCE DE SERVICES ÉQUITABLES

Si les bibliothèques n'étendent pas toute la gamme de leurs services à leurs clients handicapés, c'est pour plusieurs raisons. Nous les résumerons sous les grandes rubriques de leur activité:

Planification
- le manque d'information et de sensibilisation au sujet des handicapés et de leurs besoins d'information;
- le manque de réseaux officiels et parallèles et de coplanification entre bibliothèques, organisations d'handicapés et organismes gouvernementaux municipaux, provinciaux et fédéraux au service des personnes handicapées;
- le manque de consultation des groupes d'usagers locaux et des experts qui oeuvrent avec les handicapés.
- d'autres priorités.

Ressources
- l'alourdissement des dépenses de fonctionnement et la raréfaction des fonds;
- le manque d'information au sujet des autres ressources disponibles par l'entremise des autres bibliothèques ou des organisations d'handicapés.

Services
- le manque d'information au sujet des aides techniques;
- le manque de documents sur supports de remplacement;
- le manque d'information sur les procédures de prêt entre bibliothèques;
- le manque de coordination entre fournisseurs des services;
- la nécessité pour certains handicapés de compter sur d'autres pour obtenir les services de bibliothèque.

Installations
- les bâtiments non équipés pour être accessibles aux handicapés;
- le manque de connaissances et de ressources pour assurer l'accès aux installations.

Personnel
- le manque de sensibilisation aux besoins des handicapés;
- le manque de temps et de formation;
- les barrières psychologiques ou autres;
- les autres priorités.

QUE PEUVENT FAIRE LES BIBLIOTHÈQUES?

Les bibliothèques devraient s'assurer que les besoins des personnes handicapées font partie intégrante des services qu'elles offrent à tous leurs clients.

Les lignes directrices suivantes exposent les mesures globales à prendre pour assurer des services équitables.

Planification

- veiller en permanence à l'analyse des besoins de la collectivité, à l'évaluation des buts et des réalisations, et au repérage des lacunes;
- développer et favoriser les relations de travail avec les organismes et groupements locaux qui offrent des services aux handicapés, et exploiter leurs connaissances spécialisées au moment de planifier et de mettre en oeuvre les programmes des bibliothèques;
- fixer des buts pour améliorer l'accessibilité des services, et engager des ressources pour atteindre certaines normes;
- nommer des personnes handicapées auprès des conseils et des comités consultatifs des bibliothèques, pour veiller à ce que les besoins des handicapés soient pris en considération dans la planification globale des services.

Ressources

- examiner les budgets de fonctionnement et évaluer les parts dépensées pour rendre les services plus accessibles aux personnes handicapées;
- redistribuer au besoin les fonds pour assurer des services équitables;
- déterminer les projets fixes (comme le plan quinquennal pour l'enrichissement des collections ou l'amélioration des installations) et affecter les fonds en conséquence;
- chercher un financement auprès d'autres sources ou organismes pour certains projets comme l'achat d'équipements coûteux ou de documents sur supports de remplacement;
- chercher d'autres solutions pour élargir les services, comme l'emploi de lecteurs bénévoles;
- financer la participation aux conférences professionnelles, aux salons commerciaux, et aux groupes consultatifs qui s'occupent des services aux handicapés.

Services

- veiller à ce qu'il existe d'autres options pour obtenir les services: lectures effectuées par des bénévoles, services extérieurs pour les clients ne pouvant venir à la bibliothèque;
- développer les collections sur supports de remplacement pour les clients handicapés (livres à gros caractères, vidéos sous-titrés, livres imprimés et en braille) et les faire connaître par le biais de réunions, de brochures, et de messages d'utilité publique diffusés à la radio, à la télévision et dans la presse communautaire;
- acheter des aides techniques (appareils de télécommunication pour malentendants ou ATME, loupes, machine à lire Kurzweil) et faire connaître leur disponibilité;
- participer aux réseaux de bibliothèques et d'institutions locales, provinciales, régionales, nationales et internationales afin de s'assurer de la disponibilité de documents sur supports de remplacement grâce à des programmes de coopération et de prêt entre bibliothèques;
- tenir des dossiers d'information internes sur les problèmes d'incapacité et les organismes qui offrent des services aux handicapés;

- former le personnel au maniement des équipements spéciaux et des supports de remplacement disponibles à la bibliothèque;
- adapter les programmes pour faire place aux besoins spéciaux des clients (programmes signés pour enfants, livres parlés pour groupes de discussion);
- collaborer avec les autres bibliothèques et organisations pour éviter la répétition inutile des services (par ex. avec les aides techniques).

Installations

- utiliser la publication de la Bibliothèque nationale intitulée *La bibliothèque canadienne accessible: guide de planification d'un environnement sans obstacle*, pour évaluer l'accessibilité des installations et des services;
- arrêter un plan à long terme pour les rendre totalement accessibles;
- prendre immédiatement les dispositions voulues pour assurer au moins l'accessibilité partielle des locaux (par ex. en installant des rampes d'accès);
- recenser les équipements spéciaux disponibles, et planifier les autres achats qui s'imposent;
- mettre en place des mécanismes pour avoir les réactions des usagers et des experts dans le but d'améliorer l'accessibilité des services.

Personnel

- charger un membre du personnel de coordonner les services destinés aux clients handicapés;
- organiser des séances de formation pour sensibiliser le personnel aux besoins des clients handicapés et l'aider à assurer des services compétents;
- employer des personnes handicapées;
- mettre en place des mécanismes permanents pour évaluer les services assurés, et adapter en conséquence la formation et l'orientation du personnel.

GRANDS TYPES D'INCAPACITÉS

Dans cette section, nous définirons cinq grands types d'incapacités: les incapacités auditive, visuelle, d'élocution, physique et mentale. Elles peuvent empêcher de communiquer correctement, et parfois se traduire par un mauvais développement des facultés linguistiques. Elles peuvent également compliquer les relations sociales, et créer des malentendus quant au niveau d'intelligence de la personne handicapée.

L'incapacité physique

L'"incapacité physique" est une restriction qui réduit la mobilité ou l'agilité de la personne. Il peut s'agir d'un état temporaire (convalescence après une maladie, une opération, une fracture, une grossesse) ou permanent (maladie du coeur, arthrite, blessure à la colonne vertébrale).

L'incapacité auditive

La "surdité" est l'incapacité d'entendre suffisamment bien pour comprendre le discours humain. Être "dur d'oreille" signifie qu'il subsiste une certaine faculté auditive, susceptible d'être améliorée par le port d'un appareil.

L'incapacité mentale

L'"incapacité mentale" englobe trois types d'incapacités: le retard dans le développement, les troubles affectifs et psychologiques, les difficultés d'apprentissage. Les personnes en retard dans leur développement mûrissent plus lentement que la moyenne, et éprouvent des difficultés d'apprentissage et d'adaptation sociale. Ces difficultés peuvent se manifester dans l'apprentissage des aptitudes de communication, sociales, universitaires et professionnelles. Les troubles affectifs et psychologiques décrivent un état associé à la déficience d'une ou plusieurs fonctions (comportement social, pensée rationnelle, émotion, discernement). Ces troubles peuvent être temporaires ou permanents, les symptômes et les types varier d'une personne à l'autre. Les difficultés d'apprentissage proviennent de problèmes comme la dyslexie. Les personnes qui connaissent des difficultés d'apprentissage possèdent les facultés intellectuelles, mais ont du mal à apprendre à cause de problèmes de perception.

L'incapacité visuelle

L'"incapacité visuelle" est l'inaptitude à voir suffisamment bien pour lire les caractères imprimés traditionnels.

L'incapacité d'élocution

L'"incapacité d'élocution" se manifeste quand le langage d'une personne amène les autres à se concentrer sur le son des mots plutôt que sur leur contenu.

LIGNES DIRECTRICES À L'INTENTION DU PERSONNEL DE BIBLIOTHÈQUE SERVANT LES PERSONNES ATTEINTES D'UNE INCAPACITÉ

Les suggestions suivantes s'adressent aux bibliothécaires qui servent les clients atteintes d'une incapacité.

Incapacité physique

- effectuer des rénovations pour rendre les bâtiments plus accessibles;
- acheter des meubles et des équipements et (ou) les disposer de manière à rendre les services plus accessibles (on trouvera des renseignements d'ordre pratique dans le guide de la Bibliothèque nationale intitulé *La bibliothèque canadienne accessible*).
- procurer des aides techniques qui vont aider les clients (porte-livres, pupitres de lecture, tourneurs de pages, loupes).

Incapacité auditive

- parler lentement et clairement;
- utiliser le geste, le langage par signes, l'écriture, l'épellation avec les doigts;
- assurer la présentation visuelle de l'information (photos, images, films, vidéos et productions télévisées sous-titrés ou signés, récits d'histoires par signes);
- utiliser et procurer des aides techniques comme les appareils de télécommunication pour malentendants (ATME), les dispositifs et systèmes d'aide à l'apprentissage, et les systèmes d'écoute amplifiés;
- mettre sur pied des programmes et des moyens d'alphabétisation, d'enseignement de base aux adultes et de perfectionnement linguistique;
- offrir des documents d'un haut intérêt avec un faible vocabulaire.

Incapacité mentale

- offrir d'autres ressources (matériel non imprimé et à manipuler comme: images, cassettes audio, disques, jeux, jouets, objets, films, art, musique, ordinateurs);
- se servir de documents faciles à lire (livres d'images, romans et autres ouvrages largement illustrés pour tous groupes d'âges, ouvrages de référence de faible niveau, documents d'un haut intérêt avec un faible vocabulaire, ouvrages de base de lecture et d'écriture, livres à texte court);
- assurer la disponibilité de documents sur supports de remplacement (livres à gros caractères et parlés) pour aider la personne qui apprend à lire à suivre le texte tout en écoutant les mots;
- aider les clients handicapés à trouver et exploiter les ressources.

Incapacité visuelle

- procurer des documents sur supports de remplacement (livres à gros caractères, livres en braille, livres parlés, documents tactiles);
- procurer des équipements spéciaux (comme des loupes et des enregistreuses à cassettes);
- recourir à des bénévoles pour faire la lecture, surtout de documents d'actualité;
- utiliser de grands panneaux bien clairs.

Incapacité d'élocution

- se concentrer sur ce qui est dit, non sur la prononciation ou le moyen de communication employé;
- utiliser d'autres formes de communication (écriture, langage par signes, images, symboles, tableaux de communication, systèmes de micro-ordinateurs);
- encourager les enfants atteints d'une incapacité d'élocution à utiliser des livres parlés pour avoir des modèles d'élocution.

RELATIONS AVEC LA COLLECTIVITÉ ET SENSIBILISATION DU PUBLIC

Les attitudes changent les structures, et la connaissance change les attitudes. Les bibliothèques devraient jouer un rôle important dans le changement des attitudes envers les personnes handicapées. Elles devraient, répétons-le:

- fournir l'information de base sur les incapacités;
- favoriser un accès libre de tout obstacle à leurs bâtiments, leurs services et leurs collections;
- favoriser des programmes qui profitent à tout le monde, y compris aux personnes handicapées (comme les séances de lecture, les récits d'histoires);
- faire connaître les aides techniques et appareils disponibles qui permettent aux clients handicapés d'utiliser leurs services;
- faire connaître les documents disponibles sur supports de remplacement de façon à atteindre les groupes d'usagers visés;
- établir une communication permanente avec les organismes sociaux qui offrent des services aux handicapés.

QUESTIONNAIRE D'ORIENTATION

Avez-vous...

- le but déclaré d'assurer des services équitables à tous vos clients?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des lignes directrices en vue de développer les services de bibliothèque destinés aux personnes atteintes d'une incapacité?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- une liste des objectifs et engagements à remplir dans un certain laps de temps en vue de réaliser votre but déclaré?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des personnes handicapées parmi les membres du conseil et des comités consultatifs de votre bibliothèque?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- une liste des autres organismes qui oeuvrent avec les personnes handicapées?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des relations de travail avec ces organismes quant il s'agit de planifier les services et programmes de votre bibliothèque?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- un milieu de service libre de tout obstacle pour les clients handicapés?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- un plan financier pour réaliser l'accessibilité que vous visez?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- une liste des sources de financement disponibles?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- une gamme d'options peu coûteuses (par exemple, des bénévoles, la collaboration avec les autres organismes sociaux) pour mettre vos services à la portée des personnes handicapées?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des collections de documents qui vont répondre aux besoins des usagers ayant des exigences spéciales, comme des livres à gros caractères, parlés, en braille?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des équipements spéciaux pour ces usagers, comme des ATME, des agrandisseurs de caractères, des magnétophones pour livres pariés?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- une connaissance des politiques en matière de prêt entre bibliothèques qui permettent d'avoir accès à des documents sur supports de remplacement?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des programmes réguliers qui font place aux besoins des personnes handicapées, comme des séances de lecture, des groupes de discussion?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des programmes d'un intérêt particulier pour les personnes handicapées, comme une formation au maniement des équipements spéciaux?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des séances de formation pour aider votre personnel à assurer les services qui conviennent à tous les clients?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des membres du personnel chargés de coordonner les services destinés aux personnes handicapées?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- un système pour évaluer si votre personnel est convenablement formé?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des personnes handicapées dans votre personnel?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des programmes d'information et de vulgarisation pour faire connaître vos services aux personnes atteintes d'une incapacité?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

- des documents publicitaires au sujet de votre bibliothèque qui soient disponibles sur supports de remplacement, comme une brochure à gros caractères, des renseignements sur cassette?

oui ☐ non ☐ prévu ☐

SOURCES DE RENSEIGNEMENTS

American Library Association. Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped 1984.* Chicago: American Library Association, 1984.

American Library Association. Reference and Adult Services Division. Library Services to An Aging Population Committee. *Guidelines for Library Service to Older Adults.* Chicago: American Library Association, 1987.

Bibliothèque nationale du Canada. *Manuel des services de bibliothèque pour les Canadiens handicapés.* Ottawa: Bibliothèque nationale du Canada, 1985- .

Canada. Secrétariat d'État. Direction de l'analyse des tendances sociales. *Profil des personnes vivant avec une incapacité au Canada.* Ottawa: Secrétariat d'État, 1986.

New York. State Senate. Select Committee on the Disabled. *Coming to Terms with Disabilities: A Compilation of Vocabulary Relating to Visible and Non-Visible Disabilities.* Albany: Le Comité, 1986.

Office des personnes handicapées du Québec. *Thésaurus: personne handicapée.* Québec: Les Publications du Québec, 1986.

Organisation mondiale de la santé. *Classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps: un manuel de classification des conséquences des maladies.* Genève: Organisation mondiale de la santé, 1980.

Saskatchewan. Task Force on Library Services for People with Disabilities. Base Document -- Desirable Future [ébauche]. Rédigé en novembre 1986; révisé en février et juillet 1987.

Scott, Wendy. *La bibliothèque canadienne accessible: guide de planification d'un environnement sans obstacle.* Ottawa: Bibliothèque nationale du Canada, 1986.